Curso de Bacharelado em Biblioteconomia na Modalidade a Distância

Valéria Martin Valls

Ambientes, Serviços e Sistemas Informacionais

Semestre

2

Presidência da República

Ministério da Educação

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível

Superior (CAPES)

Diretoria de Educação a Distância (DED)

Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB)

Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Núcleo de Educação a Distância (NEAD)

Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC)

Departamento de Biblioteconomia

Leitor
Daniela Spudeit

Comissão Técnica
Célia Regina Simonetti Barbalho
Helen Beatriz Frota Rozados
Henriette Ferreira Gomes
Marta Lígia Pomim Valentim

Comissão de Gerenciamento
Mariza Russo (*in memoriam*)
Ana Maria Ferreira de Carvalho
Maria José Veloso da Costa Santos
Nadir Ferreira Alves
Nysia Oliveira de Sá

Equipe de apoio
Eliana Taborda Garcia Santos
José Antonio Gameiro Salles
Maria Cristina Paiva
Miriam Ferreira Freire Dias
Rômulo Magnus de Melo
Solange de Souza Alves da Silva

Coordenação de Desenvolvimento Instrucional
Cristine Costa Barreto

Desenvolvimento instrucional
Flavia Busnardo

Diagramação
André Guimarães de Souza

Revisão de língua portuguesa
Beatriz Fontes

Projeto gráfico e capa
André Guimarães de Souza
Patricia Seabra

Normalização
Dox Gestão da Informação

V195a Valls, Valéria Martin.
Ambientes, serviços e sistemas informacionais / Valéria Martin Valls ; [leitora] Daniela Spudeit. – Brasília, DF : CAPES : UAB ; Rio de Janeiro, RJ : Departamento de Biblioteconomia, FACC/UFRJ, 2018.
100 p. : il.

Inclui bibliografia.
ISBN 978-85-85229-55-9 (brochura)
ISBN 978-85-85229-54-2 (e-book)

1. Serviços de informação. 2. Sistemas de recuperação da informação. I. Spudeit, Daniela. II. Título.

CDD 027.6
CDU 021.1

Catalogação na publicação por: Solange Souza CRB-7 / 6646

Caro leitor,

A licença CC-BY-NC-AS, adotada pela UAB para os materiais didáticos do Projeto BibEaD, permite que outros remixem, adaptem e criem a partir desses materiais para fins não comerciais, desde que lhes atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos. No interesse da excelência dos materiais didáticos que compõem o Curso Nacional de Biblioteconomia na modalidade a distância, foram empreendidos esforços de dezenas de autores de todas as regiões do Brasil, além de outros profissionais especialistas, a fim de minimizar inconsistências e possíveis incorreções. Nesse sentido, asseguramos que serão bem recebidas sugestões de ajustes, de correções e de atualizações, caso seja identificada a necessidade destes pelos usuários do material ora apresentado.

LISTA DE FIGURAS

LISTA DE QUADROS

SUMÁRIO

UNIDADE 1

AMBIENTES INFORMACIONAIS

1.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar conceitos, tipos,características e a funcionalidade de ambientes informacionais.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta Unidade, você seja capaz de:

a) conceituar ambientes informacionais: contexto e finalidade;
b) reconhecer os tipos, as características e a missão de ambientes informacionais escolares, públicos, comunitários, especializados, universitários, digitais e virtuais;
c) identificar a importância de ambientes informacionais nos serviços prestados aos usuários;
d) identificar os serviços disponibilizados a cada público dos ambientes informacionais.

1.3 O QUE SÃO AMBIENTES INFORMACIONAIS E PARA QUE SERVEM?

A concepção de diversos tipos de ambientes informacionais se faz necessária na Sociedade da Informação, não somente pelo volume exponencial de informações existentes, mas pela necessidade de planejamento, formação de acervos, organização e categorização desses espaços visando seu público-alvo. Pense em você como usuário desses espaços: quando foi e por qual motivo visitou, seja para pesquisa ou mesmo curiosidade, um ambiente informacional específico?

Você lembra qual foi o último local que visitou? Qual foi a sua intenção ao visitar esse local e como foi a experiência?

Apresentaremos nesta unidade: tipos, objetivos, missão, características dos ambientes informacionais escolares, públicos, comunitários, especializados, universitários, digitais e virtuais. Para cada tipologia de uma unidade ou serviço de informação, fazem-se necessários diferentes tipos de usuários, com suas respectivas faixas etárias e distintos interesses por informação e conhecimento. Também falaremos dos serviços e produtos que poderão ser oferecidos, destacando a relação destes com a função e a finalidade das bibliotecas. Vamos lá?

Atenção

Antes de iniciarmos, é importante mencionar que, em outras disciplinas do curso, esse tema também é abordado de uma forma mais aprofundada, como no caso da disciplina Gestão da Informação e do Conhecimento.

> **As Cinco Leis de Ranganathan:** 1. livros são para o uso; 2. a cada leitor, seu livro; 3. a cada livro, seu leitor, 4. economize o tempo do leitor; 5. uma biblioteca é um organismo em crescimento. (S. R. Ranganathan).[1]

Rajagopalan e *Rajan* fizeram uma interpretação, em 1984, das leis de Ranganathan para a Biblioteconomia, deduzindo, a partir delas, o que chamam de "cinco leis da Ciência da Informação" (RANGANATHAN, 2009) atualizando, alargando e aprofundando os conceitos anteriores.

[1] PORTAL DO BIBLIOTECÁRIO. **As 5 Leis de Ranganathan**. Disponível em: <http://portaldobibliotecario.com/biblioteconomia/as-5-leis-de-ranganathan/>. Acesso em: 15 out. 2018.

Mas, o ponto de maior importância e relevância desta reinterpretação é que as cinco leis são centralizadas no uso e no usuário da informação. Os autores observaram que esta reestruturação das leis se enquadra perfeitamente no pensamento atual do desenvolvimento de modernos serviços e sistemas de informação, e para isto reescreveram as leis (FIGUEIREDO, 1992, p. 189) como segue:

a) a informação é para o uso;

b) a cada usuário, sua informação;

c) cada informação, a seu usuário;

d) economize o tempo do usuário;

e) um sistema de informação é um organismo em crescimento.

A informação pode existir e ser usada de várias formas, dependendo dos ambientes, da manifestação de uso e do acesso por parte de quem se interessa em explorar seus diversos significados, locais e destinos. Dessa forma, podemos dizer que:

> As organizações possuem distintos ambientes informacionais, constituídos por fluxos de informação que perpassam todas as atividades, tarefas, tomadas de decisão por parte de seus funcionários em determinado ambiente de trabalho. (VALENTIM, 2010, p. 13).

Pense em uma organização qualquer que você conheça, de preferência as que são prestadoras de serviços, como as bibliotecas, os arquivos ou os museus. Algumas são independentes em sua estrutura e funcionalidade, outras estão inseridas em um organismo ou sistema maior (dentro de uma instituição de negócios, por exemplo), fazendo parte de uma hierarquia. Nesse contexto, de acordo com Valentim (2010, p. 13), "os ambientes informacionais são resultantes dos ambientes organizacionais, cujo enfoque é a informação".

De acordo com *Valentim* (2010, p. 13), "os ambientes informacionais são resultantes dos ambientes organizacionais, cujo enfoque é a informação".

O ambiente informacional e seu fluxo da informação ganham importância, considerado o contexto. Com as tecnologias da informação incorporadas, os fluxos da informação tendem a se tornar mais efetivos em virtude da elevação da capacidade de coletar, estocar, processar e transferir informações. Isso torna possível a obtenção de uma maior velocidade na comunicação, a redução no prazo de respostas às variações do ambiente, tanto interno quanto externo, e a melhoria da tomada de decisão; enfim, permite um aumento da eficiência organizacional em vários aspectos (ANDRADE; ROSEIRA; BARRETO, 2016, p. 105).

Os fluxos informacionais se constituem em elemento essencial dos ambientes informacionais, ou seja, sem existir tais fluxos não há como existir um ambiente informacional, pois a informação permeia e perpassa cada parte ou etapa de um fluxo informacional. Os ambientes informacionais, portanto, relacionam-se com os níveis organizacionais: estratégico, tático e operacional, numa hierarquia preestabelecida (VALENTIM, 2010).

Figura 1 – Fluxos informacionais

Fonte: produção do autor

O nível estratégico, dentro de um ambiente organizacional, afeta diretamente políticas, padrões, planos e planejamentos dos ambientes informacionais, modificando ou mantendo os fluxos de informação, pois são advindos da visão estratégica da organização.

No nível tático, o ambiente organizacional se volta ao estabelecimento de programas de ação, à elaboração de normas e procedimentos, cronograma de atividades, controle de qualidade, entre outros. Assim, os ambientes informacionais atuam de forma a incorporarem informações necessárias ao desempenho de tarefas para a tomada de decisões. Nesse contexto, os tipos de informações (tecnológica, jurídica, médica, utilitária, etc.) se tornam "fundamentais para que haja efetividade das atividades desenvolvidas" (VALENTIM, 2010, p. 15).

Já no nível operacional, há por parte do ambiente organizacional a execução de atividades e tarefas, nas quais o enfoque se volta ao controle e à manutenção de máquinas e equipamentos, à aplicação de normas e especificações, ao uso de manuais de procedimentos, ao cumprimento de cronogramas de produção, etc. Em relação aos ambientes informacionais, estes se voltam à execução de tarefas propriamente ditas (VALENTIM, 2010).

Nesses níveis apresentados e ainda de acordo com Valentim (2010, p. 14), "o ambiente informacional está diretamente relacionado a saberes e fazeres", tendo a informação como princípio, meio e fim de todos os seus processos e procedimentos. Em suma, "o ambiente organizacional impõe um ambiente informacional, no qual os fluxos de informação trafegam conteúdos integrados aos saberes e fazeres daquele ambiente" (2010, p. 14). Nesse contexto, vamos entender melhor seus tipos e características de ambientes informacionais.

1.4 TIPOS E CARACTERÍSTICAS

Podemos distinguir os ambientes informacionais em: bibliotecas públicas, universitárias, escolares, comunitárias, especializadas, etc.

Entender cada tipologia de biblioteca nos ajuda não só a perceber a função social de cada uma, como também requer um conhecimento mais apurado da comunidade na qual a biblioteca está inserida, evidenciando principalmente suas necessidades, interesses e seus anseios por informação e hábitos culturais. Ter conhecimento das necessidades da

comunidade é que propiciará o estabelecimento de diretrizes e ações que permitirão alcançar os resultados almejados com o fazer cultural, social e educacional.

Curiosidade

Podemos buscar na História as diferentes categorias dessas unidades informacionais e encontraremos:

a) as bibliotecas reais na Antiguidade;

b) as monásticas e universitárias na Idade Média;

c) as nacionais no século XIX;

d) as públicas e especializadas no século XX.

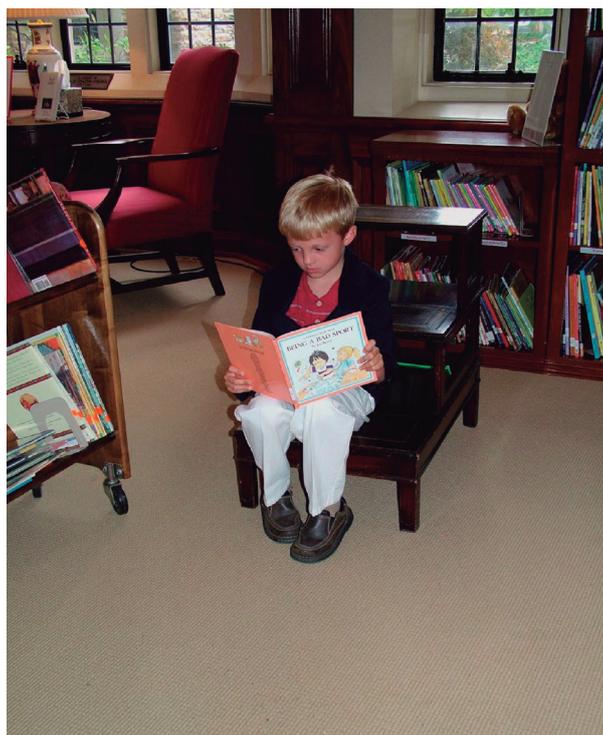
Figura 2 – *Biblioteca Real Portuguesa*, um exemplo de uma biblioteca clássica de tipo cultura lusófona. Essas instituições eram denominadas "gabinetes de leitura" e foram transformadas depois em bibliotecas municipais

Fonte: *Free Images*[2]

Vamos começar pela **biblioteca escolar**, considerada o princípio de tudo na formação de um cidadão com o incentivo à leitura, ao aprendizado para toda a vida e pela descoberta da informação e do conhecimento.

As **bibliotecas escolares** ou **infantis** são vitais para a formação de cidadãos leitores, críticos e conscientes na sociedade da qual fazem parte, contribuindo de forma vital para a Educação e a Cultura de um país. São consideradas uma das unidades mais importantes, pois estão relacionadas à infância, momento propício à assimilação de informações e de novos conhecimentos.

[2] FREE IMAGES. **Real Biblioteca Portuguesa no Brasil**. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/royal-portuguese-library-in-br-1550194>. Acesso em: 27 fev. 2018.

Figura 3 – A biblioteca escolar tem como um de seus principais objetivos desenvolver e manter nas crianças o hábito e o prazer da leitura e da aprendizagem, sendo importantes espaços de socialização

Fonte: *Free Images*[3]

Como características, a **biblioteca escolar** propicia informação e ideias para o devido desenvolvimento da Sociedade da Informação, pois habilita o estudante para a aprendizagem ao longo da vida, no âmbito escolar e desenvolve sua imaginação, preparando-o para atuar e viver como cidadão responsável. Ela promove apoio à aprendizagem e recursos bibliográficos e multimeios aos usuários da comunidade escolar, ofertando-lhes a oportunidade de se tornarem usuários da informação em todos os formatos e meios. As bibliotecas escolares ligam-se às mais extensas redes de bibliotecas, em observância aos princípios do Manifesto da ***United Nations Educational***, ***Scientific and Cultural Organization*** (UNESCO) e da ***International Federation of Library Associations*** (IFLA) para bibliotecas escolares (MACEDO, 2005).

De acordo com o Manifesto IFLA/UNESCO para as **bibliotecas escolares**, seus principais objetivos são:

a) apoiar e intensificar a consecução dos objetivos educacionais definidos na missão e no currículo da escola;

b) desenvolver e manter nas crianças o hábito e o prazer da leitura e da aprendizagem, bem como o uso dos recursos da biblioteca ao longo da vida;

c) oferecer oportunidades de vivências destinadas à produção e ao uso da informação voltada ao conhecimento, à compreensão, imaginação e ao entretenimento;

d) apoiar todos os estudantes na aprendizagem e na prática de habilidades para avaliar e usar a informação, em suas variadas formas, suportes ou meios, incluindo a sensibilidade para utilizar adequadamente as formas de comunicação com a comunidade onde estão inseridos;

[3] FREE IMAGES. **Rapaz visita biblioteca**. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/boy-visits-library-1437959>. Acesso em: 27 fev. 2018.

e) prover acesso em nível local, regional, nacional e global aos recursos existentes e às oportunidades que expõem os aprendizes a diversas ideias, experiências e opiniões;

f) organizar atividades que incentivem a tomada de consciência cultural e social, bem como a sensibilidade;

g) trabalhar em conjunto com estudantes, professores, administradores e pais, para o alcance final da missão e dos objetivos da escola;

h) proclamar o conceito de que a liberdade intelectual e o acesso à informação são pontos fundamentais à formação de cidadania responsável e ao exercício da democracia;

i) promover leitura, recursos e serviços da biblioteca escolar junto à comunidade escolar e ao seu derredor.

A biblioteca escolar exerce todas essas funções por meio de serviços que serão explicitados ainda nesta unidade. A missão da **biblioteca escolar** envolve a promoção de serviços de apoio à aprendizagem e de recursos materiais aos membros da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e efetivos usuários da informação, em todos os formatos e meios. Encontra-se intimamente ligada à escola em que está inserida, sendo parte integrante do processo educacional, que conduz o cidadão a uma formação sólida, garantindo-lhe melhor qualidade de vida (RAMOS E CÔRTE, BANDEIRA, 2011).

> "A missão da biblioteca escolar é fomentar o processo de ensino-aprendizagem, sendo pontos fundamentais do âmago dos serviços bibliotecários: informação, alfabetização, educação e cultura" (MACEDO, 2005, p. 167).

Como dito no Manifesto da IFLA/UNESCO, as bibliotecas escolares devem se ligar às mais extensas redes de bibliotecas e de informação, em observância aos princípios do Manifesto UNESCO para as **bibliotecas públicas**, assim, poderão fortalecer seus objetivos e propósitos.

> Contextualizando a temática, parte-se do princípio de que a biblioteca escolar é um elemento estratégico para a melhoria do nível educacional por sua potencialidade de impacto no letramento, na competência informacional dos alunos e no apoio ao processo de ensino-aprendizagem. Apesar deste potencial, a biblioteca escolar brasileira constitui uma instituição historicamente precária em infraestrutura e valorização. Pressupõe-se que tal precariedade derive de uma forma de atuação caracterizada pelo isolamento de outras bibliotecas e pela dissociação de seu contexto educacional e órgãos gestores da educação. (LIMAS; CAMPELLO, 2017, p. 23-24).

Infelizmente, a maioria das bibliotecas escolares no Brasil vem atuando isoladamente, desarticuladas de seu ambiente. Esse afastamento da biblioteca, tanto de sua escola como de órgãos administrativos e de outras bibliotecas, é uma questão a ser analisada como fator de enfraquecimento da biblioteca na escola (LIMAS; CAMPELLO, 2017).

Multimídia

Para maior aprofundamento no tema, acesse os *links* a seguir:

a) **Diretrizes da IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares**:

As diretrizes da IFLA/UNESCO foram produzidas para servir de apoio aos governantes de todos os países e também aos interessados em conhecer mais a respeito do manifesto sobre as bibliotecas escolares. Foram redigidas para ajudar as escolas a promoverem os princípios expressos no manifesto. Estas diretrizes envolveram pessoas de muitos países, com situações locais muito diversas, para tentar satisfazer as necessidades de todos os tipos de escolas, no tocante ao contexto local em que estiverem inseridas.

Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-pt.pdf>;

b) ***Lei 12.244* para bibliotecas escolares**:

Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino básico do país.

Disponível em: <http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2016/05/Lei-_12244_Biblioteca-escolar.pdf>;

c) ***Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar – Universidade Federal de Minas Gerais* (UFMG)**

Sediado na *Escola de Ciência da Informação* da UFMG, integra pesquisadores e estudante sem torno de atividades de ensino, pesquisa e extensão relacionadas a questões sobre a função educativa da biblioteca como espaço de ação pedagógica. O grupo promove cursos, palestras e encontros, tendo produzido várias publicações sobre o tema.

Disponível em: <http://gebe.eci.ufmg.br/>;

d) ***Conselho Federal de Biblioteconomia* (CFB) – *Biblioteca Escolar: construção de uma rede de informação para o ensino público***:

Projeto dirigido pelo CFB e pelos *Conselhos Regionais de Biblioteconomia* (CRB) brasileiros. As ações desencadeadas têm como foco a formação do cidadão em processo de desenvolvimento no âmbito escolar. Destina-se também aos bibliotecários, cujas competências e habilidades profissionais devem garantir a qualidade do serviço oferecido, de maneira a universalizar e facilitar o acesso à informação, principalmente para a população jovem (infantil e infantojuvenil) inserida no contexto escolar brasileiro.

Disponível em: <http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2016/05/PROMOBIL-CAMINHO-CONSTRUIDO.pdf>;

e) **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento: parâmetros para bibliotecas escolares**:

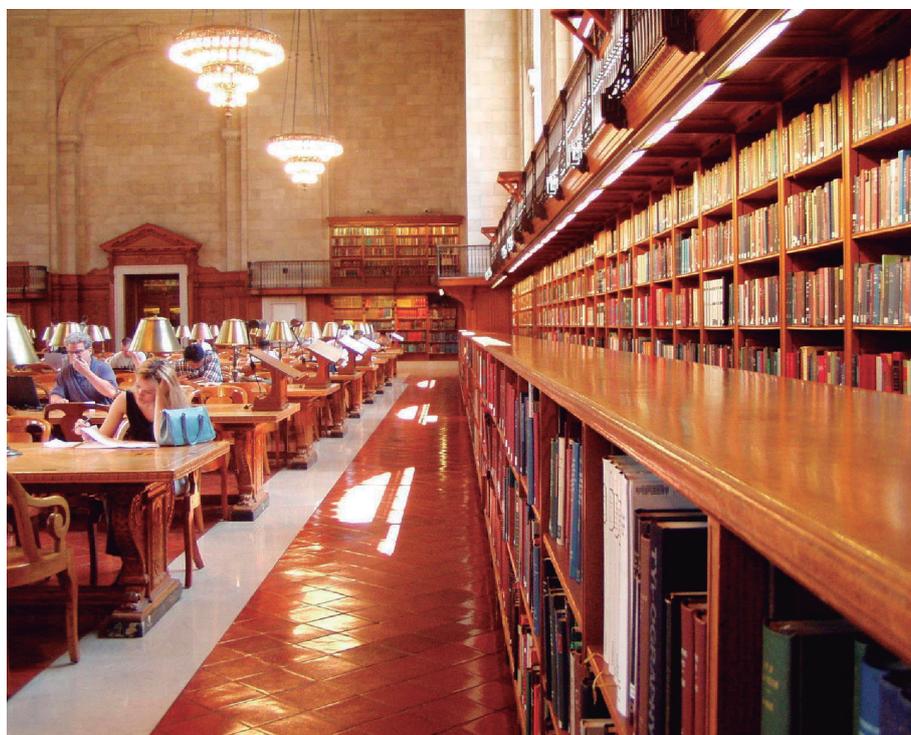
O documento define padrões para a criação e para o aperfeiçoamento de bibliotecas das escolas brasileiras. Os indicadores apresentados nos parâmetros visam a apoiar a

implementação da *Lei n. 12.244* de 2010, que dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino básico do país, estabelecendo o prazo máximo de dez anos para sua efetivação.

Disponível em: <http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2016/05/Cartilha-biblioteca-escolar.pdf>.

A **biblioteca pública** tem representatividade mundial, podendo ser encontrada em várias sociedades, de diferentes culturas e distintos estágios de desenvolvimento, mas apresentam características comuns em sua estrutura e abrangência. "A sua missão é oferecer condições para tornar os cidadãos mais aptos a encontrar a liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento individual e social" (SILVA, 2015, p. 25).

Tem como característica ser uma instituição criada, mantida e financiada pela comunidade, seja por meio do governo local, regional ou nacional ou por outra forma de organização da comunidade (bibliotecas comunitárias). Destina-se a toda a comunidade de seu entorno, independentemente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, necessidades especiais, condição econômica e social e nível de escolaridade (KOONTZ; GUBBIN, 2012). Especificamente sobre a biblioteca comunitária falaremos mais adiante.

Figura 4 – A *Biblioteca Pública de Nova Iorque* é a segunda maior dos Estados Unidos e uma das maiores do mundo. Possui um acervo de mais de 53 milhões de livros, tornou-se um dos pontos turísticos da cidade e já apareceu várias vezes em filmes e séries

Fonte: *Free Images*[4]

[4] FREE IMAGES. ***Biblioteca Pública de Nova Iorque***. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/the-ny-public-library-1560401>. Acesso em: 27 fev. 2018.

A finalidade da **biblioteca pública** é proporcionar recursos e serviços numa diversidade de mídias, a fim de atender às necessidades de sua comunidade em matéria de educação, informação e desenvolvimento pessoal, inclusive recreação e lazer. Ainda quanto à sua característica:

> [...] desempenha importante papel no desenvolvimento e na preservação de uma sociedade democrática ao oferecer ao cidadão o acesso a uma ampla e diversificada variedade de conhecimentos, ideias e opiniões. (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 2).

Ela também desempenha a importante função de ser um espaço público de encontro, já que sua utilização equivale à pesquisa, ao ensino e ao lazer, aproximando as pessoas a partir de contatos informais e proporcionando uma experiência social agregadora.

De acordo com o Manifesto IFLA/UNESCO para as bibliotecas públicas, sua missão e seus principais objetivos são:

a) criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;

b) apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal em todos os níveis;

c) estimular a imaginação e a criatividade das crianças e dos jovens;

d) promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;

e) possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural;

f) fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;

g) apoiar a tradição oral;

h) assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;

i) proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;

j) facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;

k) apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Este tipo de biblioteca desenvolve atividades culturais e acadêmicas como: orientação às pessoas com deficiência visual, orientação à pesquisa, lançamentos de livros, exibição de filmes, seminários, palestras, visitas guiadas, visitas técnicas, oficinas, exposições, apresentações teatrais, espetáculos musicais, contação de histórias, saraus e recitais.

Multimídia

Para conhecer mais sobre as **bibliotecas públicas**, acesse os *links* a seguir:

a) **Manifesto da IFLA/Unesco para as bibliotecas públicas**:

Manifesto destinado à promoção da educação, da cultura e da informação em bibliotecas públicas, visando o encorajamento das autoridades nacionais e locais ao apoio ativo e ao compromisso com o desenvolvimento dessas bibliotecas.

Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>;

b) **Dados das bibliotecas públicas no Brasil**:

O *Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas* (SNBP) realiza sistematicamente a atualização dos dados acerca desse tipo de equipamento cultural e tem por objetivo apoiar o desenvolvimento das políticas culturais nacionais voltadas às bibliotecas públicas municipais e estaduais. A última atualização foi realizada em abril de 2015.

Disponível em: <http://snbp.culturadigital.br/informacao/dados-das-bibliotecas-publicas/>;

c) **Acessibilidade em bibliotecas públicas**:

Iniciativa do SNBP da *Diretoria de Livro, Leitura, Literatura e Bibliotecas* (DLLLB) e do *Ministério da Cultura* (MinC). A execução está sob a responsabilidade da *Mais Diferenças*, *Organização da Sociedade Civil de Interesse Público* (OSCIP) que atua há quase uma década com educação e cultura inclusivas. O projeto tem parceria com o *Plano Nacional do Livro e Leitura* (PNLL).

Disponível em: <http://acessibilidadeembibliotecas.cultura digital.br/>.

Primeira biblioteca pública do Brasil

A *Biblioteca Pública do Estado da Bahia* (BPEB), também conhecida como *Biblioteca Central do Estado da Bahia*, é a biblioteca pública mais antiga da América Latina e a primeira biblioteca pública do Brasil. Criada por *Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco*, teve sua inauguração no ano de 1811. No ano de 1912, quando funcionava no *Palácio do Governo*, sofreu um bombardeio que destruiu o palácio e reduziu o acervo a 300 exemplares.

Figura 5 – *Biblioteca Pública do Estado da Bahia*

Fonte: *Bibliotecas do Governo da Bahia*[5]

Atualmente conta com um acervo de 600 mil exemplares (150 mil são livros), distribuídos por diversos setores como: Braille, Infantil, Pesquisa/Referência, Empréstimo, Periódicos, Obras Raras e Valiosas, Documentação Baiana, Artes e Audiovisual.

As **bibliotecas especializadas** se referem, como o nome sugere, tanto à especialização das coleções como da tipologia dos usuários que as utilizam, podendo ser agrupadas entre pesquisadores altamente diferenciados, com interesses determinados. A missão dessas bibliotecas é tornar acessível qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada, para o crescimento de uma empresa (por exemplo) e fazê-la, assim, atingir os seus objetivos.

A biblioteca especializada tem como principal característica a função de um grupo restrito de usuários, reunindo e divulgando documentos de um campo específico do conhecimento. Elas podem ser subordinadas a uma entidade científica e de pesquisa, a uma empresa industrial ou comercial, ou mesmo a um serviço público especializado (SILVA; ARAUJO, 1994).

As **bibliotecas especializadas** surgiram com o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, sendo as primeiras bibliotecas dessa categoria, dos laboratórios e das grandes empresas industriais e comerciais e também de associações profissionais. Em 1909, foi fundada em Nova Iorque a *Special Libraries Association* (SLA)[6], que passou a editar, a partir daquele ano, a revista *Special Libraries*. A similar britânica surgiu em 1924, com o nome de *Association of Special Libraries and Information Bureaux* (ASLIB), também editora de uma revista especializada no mesmo segmento (FONSECA, 2007). Alguns tipos de **bibliotecas especializadas** são:

a) jurídica ou de direito;

b) médica ou da saúde;

c) de engenharias;

d) de indústria;

e) de turismo e entretenimento;

f) de letras;

g) de agricultura,etc.

[5] Disponível em: <http://www.bibliotecas.ba.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=21>.Acesso em: 27 fev. 2018.

[6] Disponível em: <www.sla.org>. Acesso em: 15 out. 2018.

Figura 6 – *Biblioteca de Direito*, um exemplo de biblioteca especializada da área jurídica

Fonte: *Free Images*[7]

De acordo com Miranda (2007, p. 88), essa tipologia possui por objetivo "facilitar o processo de recuperação de informações específicas, buscando dessa maneira, encontrar todos os caminhos de direção da informação". Seus objetivos procedem das organizações às quais pertencem; seus usuários geralmente são funcionários, pesquisadores, técnicos, cientistas, etc., instituindo uma clientela especializada e limitada. Dentre os objetivos das bibliotecas especializadas, destacam-se:

a) fornecer informação de forma rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender às necessidades dos usuários;

b) realizar um tratamento exaustivo nos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação;

c) disseminar seletivamente a informação;

d) proporcionar o acesso a bases de dados especializadas na área de interesse da coleção da biblioteca;

e) permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área.

Outras características diferenciais das bibliotecas especializadas são:

a) usuários com elevado nível de formação e exigentes nas suas pesquisas;

b) os bibliotecários responsáveis pela biblioteca devem possuir conhecimento na área a que se destina a coleção;

c) acervo composto por uma diversidade de suportes informacionais;

[7] Disponível em: <www.sla.org>. Acesso em: 15 out. 2018.

d) interação e dependência contínua com outras bibliotecas e centros de informação da mesma especialidade;

e) um alto nível de automação dos serviços, a fim de possibilitar uma melhor recuperação da informação.

Os clientes/usuários das bibliotecas especializadas são geralmente pertencentes à própria instituição à qual a biblioteca encontra-se subordinada, com necessidades e exigências bastante complexas, portanto, os serviços e produtos disponíveis devem suprir as demandas desse tipo de biblioteca.

Multimídia

Para ter mais informações sobre as **bibliotecas especializadas**, acesse os *links* a seguir:

a) **Bibliotecas especializadas em São Paulo**:

Bibliotecas do estado de São Paulo agrupadas por temática, para facilitar a consulta a acervos especializados. As instituições são vinculadas à administração pública estadual e espalhadas por diversas regiões da capital e por algumas cidades do interior.

Disponível em: <http://www.saopaulo.com.br/bibliotecas-especializadas-de-sao-paulo/>;

b) **Bibliotecas especializadas do governo de São Paulo**:

Informações sobre as principais bibliotecas especializadas da administração pública estadual, vinculadas às secretarias e aos demais órgãos do governo de São Paulo, bem como do Poder Legislativo paulista.

Disponível em: <http://www.bibliotecavirtual.sp.gov.br/temas/cultura-e-lazer/bibliotecas-especializadas-do-governo-de-sao-paulo.php>;

c) **Bibliotecas especializadas nacionais e internacionais**:

Apresenta algumas bibliotecas temáticas brasileiras e internacionais, contendo uma breve descrição, endereço, horário de funcionamento, telefone, *e-mail* e *website*.

Disponível em: <https://travessario.com/rio-literario/bibliotecas-da-cidade/bibliotecas-especializadas/>.

As **bibliotecas universitárias** representam uma extensão das bibliotecas escolares, pois, depois de utilizar a biblioteca infantil ou escolar, o estudante, caso se interesse em dar continuidade aos seus estudos em curso superior, encontrará na biblioteca universitária, o local ideal para as suas pesquisas acadêmicas e científicas. Entre as duas tipologias, a diferença é apenas o nível ou o grau, pois o objetivo da universitária é fornecer infraestrutura documental a cursos, pesquisas e serviços mantidos pela universidade.

Figura 7 – A biblioteca universitária tem foco no desenvolvimento de pesquisa e ensino

Fonte: *Free Images*[8]

A missão da universidade é efetivada pela trindade: ensino, pesquisa e extensão. Nessa perspectiva, a biblioteca universitária tem como missão possibilitar à universidade o atendimento às necessidades de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação (ALCÂNTARA; BERNARDINO, 2012).

A **biblioteca universitária** tem por finalidade atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários. Ela deve atuar como verdadeiro centro de documentação, divulgando, por vários meios, os documentos que compõem o seu acervo. Segundo a organização das coleções, estas podem ser (SILVA; ARAUJO, 1994):

a) centralizadas: quando possuem todo o acervo necessário à universidade organizado e utilizado sob uma única direção. Ex.: *Biblioteca Central da Universidade de Brasília* (UnB);

b) descentralizadas ou departamentalizadas: quando cada unidade de ensino da universidade possui um acervo próprio. É o caso das universidades em que cada faculdade tem uma biblioteca.

Os objetivos de uma biblioteca universitária devem ser definidos em consonância com os desígnios da Instituição de Ensino Superior (IES). *Tarapanoff* (1981) afirma que a biblioteca deve:

a) preocupar-se com as funções e atividades da universidade à qual pertence;

b) planejar os serviços, relacionando-os aos objetivos de ensino, pesquisa e extensão da universidade;

c) reestruturar suas atividades em relação às da universidade;

[8] FREE IMAGES. **Biblioteca da Universidade 4**. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/university-s-library-4-1492716>. Acesso em: 27 fev. 2018.

d) integrar-se aos níveis hierárquicos quando estabelece os seus objetivos para estar coerente com a política geral da instituição e orientar sua própria política;

e) ter objetivos essencialmente dinâmicos que devem sempre representar as necessidades da universidade à qual pertence.

Como principal característica, a **biblioteca universitária** está vinculada a uma IES, devendo seguir suas diretrizes administrativas e políticas, tendo sua autonomia limitada. Sua estrutura e os serviços prestados têm características próprias no atendimento à comunidade acadêmica em que está inserida, bem como seus pressupostos.

No entanto, novos cenários informacionais se apresentam a cada dia, com novas tecnologias, ambientes virtuais, educação a distância, repositórios informacionais, arquivos abertos, direitos autorais, entre outros. O resultado é o surgimento de ofertas gerando demandas de produtos e serviços, e é importante repensar a biblioteca universitária neste novo contexto. As novas tecnologias têm alterado as configurações tradicionais das bibliotecas universitárias; e o meio eletrônico e a comunicação em rede apresentam novas formas de relações entre usuários e sistemas e entre usuários e bibliotecários.

Multimídia

Para ter mais informações sobre as **bibliotecas universitárias**, acesse os *links* a seguir:

a) ***Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU)***:

Blog para compartilhamento de informações sobre encontros de bibliotecas universitárias em todas as regiões do Brasil, afiliadas à CBBU.

Disponível em:<http://cbbublogger.blogspot.com.br/>;

b) ***Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU)***:

O SNBU representa um dos maiores fóruns de discussão dos profissionais da área de informação, em especial dos que trabalham no âmbito acadêmico. Ao longo de 40 anos, esse evento é realizado com intervalos de dois a três anos,em diversas regiões do Brasil. É uma oportunidade para o intercâmbio de informação e para a aproximação entre profissionais dos mais diversos estados do Brasil e até do exterior.

Disponível em: <https://snbu2018.ufba.br/>.

As **bibliotecas nacionais** são caracterizadas pelo seu cunho histórico e nacional, ou seja, sediada por uma nação e seus pressupostos. A **biblioteca nacional** tem a missão de coletar, registrar, salvaguardar e dar acesso à produção intelectual do país em que está sediada, assegurando o intercâmbio com instituições nacionais e internacionais e a preservação

da memória bibliográfica e documental do país. Seus objetivos básicos, como aponta *Fonseca* (2007, p. 54), são

a) reunir, preservar e difundir a documentação bibliográfica e audiovisual produzida no território nacional, para fins de depósito legal e difusão da bibliografia nacional corrente;

b) reunir o que se publica a respeito da nação da qual faz parte;

c) coordenar a permuta nacional e internacional de publicações;

d) coordenar programas nacionais de aquisição de publicações estrangeiras;

e) coordenar a rede nacional de bibliotecas;

f) manter catálogo coletivo nacional de livros e periódicos.

Figura 8 – *Biblioteca Nacional*

Fonte: *Free Images*[9]

A *Biblioteca Nacional Brasileira* apresenta os seguintes objetivos:

a) captar, preservar e difundir os registros da memória bibliográfica e documental nacional;

b) adotar as medidas necessárias para a conservação e proteção do patrimônio bibliográfico e digital sob sua custódia;

c) atuar como centro referencial de informações bibliográficas;

d) atuar como órgão responsável pelo controle bibliográfico nacional;

e) ser depositária e assegurar o cumprimento da legislação relativa ao depósito legal;

f) registrar obras intelectuais e averbar a cessão dos direitos patrimoniais do autor;

[9] FREE IMAGES. **Exibição de biblioteca**. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/library-view-1227950>. Acesso em: 27 fev. 2018.

g) promover a cooperação e a difusão nacionais e internacionais relativas à sua missão;

h) fomentar a produção de conhecimento por meio de pesquisa, elaboração e circulação bibliográficas referentes à sua missão.

Curiosidade

No Brasil, a *Biblioteca Nacional* está sediada na cidade do Rio de Janeiro (<https://www.bn.gov.br>). Na Grã-Bretanha, a biblioteca nacional se chama *British Library* (<https://www.bl.uk/>) e, nos Estados Unidos, *Library of Congress*. Esta última, sendo uma das maiores bibliotecas do mundo, foi inaugurada em 1800 com a mudança da capital norte-americana da Filadélfia para Washington.

Multimídia

A nossa Biblioteca Nacional

Figura 9 – Exibição da apresentação

Fonte: *Youtube*[10]

Fundada em 1810 e inaugurada em 1910, sua origem remonta à *Real Biblioteca*, em Lisboa (Portugal), e passa por um dos capítulos mais interessantes da história do Brasil: as guerras napoleônicas e a vinda da Família Real. Entre os pertences trazidos pela Coroa para o Brasil, estava uma das melhores coleções de livros da Europa. Dela, nasceu a *Biblioteca Nacional*, a oitava maior biblioteca do

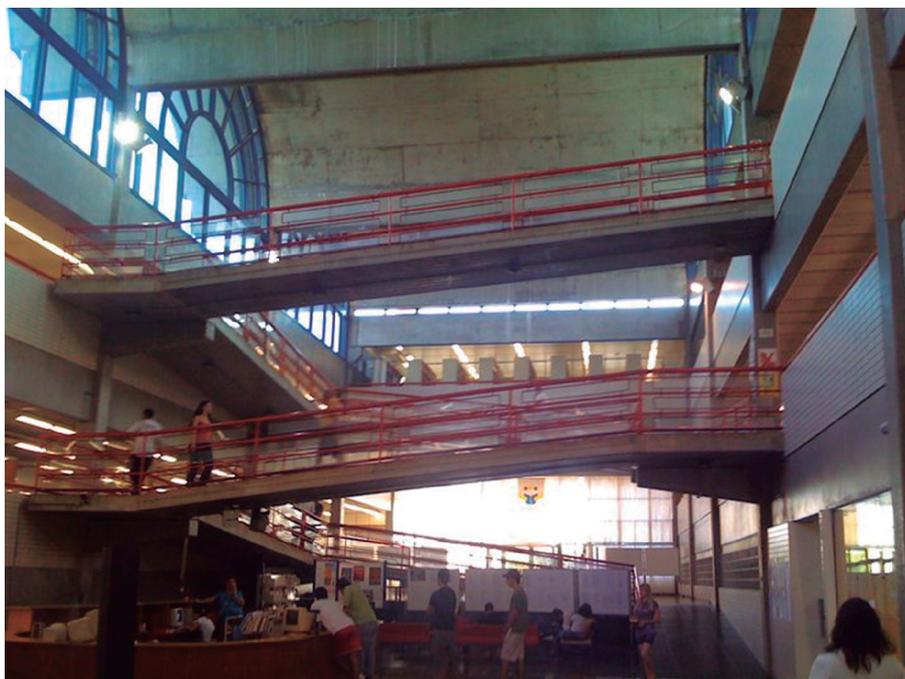
[10] Disponível em: <https://youtu.be/9kml6RIq5UQ>.

mundo. Quer saber mais sobre a história da *Biblioteca Nacional*? Assista ao vídeo no *link*:<https://youtu.be/9kml6RIq5UQ>.

As **bibliotecas comunitárias** são caracterizadas pelo seu cunho social, sem vínculo direto com instituições governamentais, liderada:

> [...] por um grupo organizado de pessoas, com o objetivo comum de ampliar o acesso da comunidade à informação, à leitura e ao livro, com vistas a sua emancipação social (MACHADO, 2008, p. 64).

Em muitos casos, a viabilidade de uma biblioteca comunitária se efetiva pela própria comunidade, sendo criada e administrada por seus integrantes de forma direta e compartilhada.

Figura 10 – A *Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de Santa Catarina* (UFSC) oferece diversos serviços à comunidade, como ação cultural, capacitação do usuário, doação de itens, dentre outros

Fonte: *Wikimedia Commons* (2010)[11]

As bibliotecas comunitárias geralmente estão situadas em regiões periféricas, marginalizadas, nas quais a comunidade dispõe de poucos recursos no tocante aos serviços públicos. Estes espaços:

> [...] se formam a partir de ações locais coletivas, baseadas em atitudes criativas e solidárias, lideradas por grupos que tomam para si o desafio de solucionar a carência da leitura, na luta constante contra a crescente exclusão social. (MACHADO, 2011, p. 54).

[11] DORIANBRASIL. **Visão Interna da Biblioteca Comunitária da UFSCar**. Disponível em: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:BibliotecaInternoUFSCar.jpg>. Acesso em: 27 fev. 2018

No Brasil há uma série de iniciativas de criação de bibliotecas comunitárias em função da carência de bibliotecas públicas e escolares no país e pela mobilização da sociedade, no sentido de suprir as necessidades informacionais da comunidade de seu entorno. Algumas características das bibliotecas comunitárias são (MACHADO, 2009):

a) são bibliotecas criadas efetivamente pela e não para a comunidade, como resultado de uma ação cultural;

b) são frutos de um processo participativo que gera articulação local e forte vínculo com a comunidade;

c) estão, em geral, localizadas em regiões periféricas;

d) não são de instituições governamentais ou com vinculação direta aos municípios, estados ou à Federação.

A partir das características apresentadas, pode-se dizer que essa tipologia de biblioteca tem como missão a prestação de serviços de informação à comunidade,visando a aproximação da biblioteca a um grupo de pessoas e indivíduos, no contexto social, político e econômico. É importante que a informação disponível na biblioteca esteja adaptada e alinhada às necessidades e possibilidades de sua comunidade.

Multimídia

Para ter mais informações sobre as **bibliotecas comunitárias**, acesse os *links* a seguir:

a) **Bibliotecas Comunitárias e Pontos de Leitura em São Paulo**:

Iniciativa do SNBP integrado aos Sistemas Municipais e Estaduais; inclui *link* para o *Facebook* com as ações que estão em andamento.

Disponível em: <https://www.facebook.com/pontosdeleitura>, <http://snbp.culturadigital.br/nossas-acoes/bcpl/>;

b) **Rede Nacional de Bibliotecas Comunitárias (RNBC) no Brasil**:

A RNBC surgiu de um processo histórico, social, cultural e político que culminou na organização em rede de bibliotecas comunitárias em várias cidades do país. São espaços de leitura, criados e mantidos por organizações sociais e culturais em comunidades e regiões metropolitanas onde existe grande carência de atuação do Estado na garantia de direitos básicos. As bibliotecas comunitárias integrantes da RNBC passaram a atuar em rede a partir de 2009, dentro de uma ação de apoio e incentivo à leitura, o *Programa Prazer em Ler*, do *Instituto C&A*. Disponível em: <http://www.rnbc.org.br/>.

1.5 AS TECNOLOGIAS E AS BIBLIOTECAS

Cunha (2000, p. 75) em seu trabalho, remonta à evolução histórica das bibliotecas, agrupando-as em:

a) Era I – Tradicional Moderna;

b) Era II – Automatizada;

c) Era III – Eletrônica;

d) Era IV – Digital e Virtual.

O autor destaca que, em todas as épocas, as bibliotecas sempre foram dependentes da tecnologia da informação. A passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, o acesso a bases de dados bibliográficos armazenados nos grandes bancos de dados e o advento da biblioteca digital no final dos anos 1990, altamente dependentes das diversas tecnologias de informação, demonstram que, nos últimos 150 anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos (OHIRA; PRADO, 2002).

Figura 11 - Evolução das bibliotecas

Fonte: produção própria do autor

Figura 12 – Bibliotecas digitais e virtuais permitem acesso e recuperação de resumos e/ou textos completos da produção científica e de periódicos científicos de várias instituições brasileiras e estrangeiras

Fonte: Free Images[12]

[12] FREE IMAGES. **Computadores 1**. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/computers-1-1468098>. Acesso em: 27 fev. 2018.

De acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO[13], a missão da biblioteca digital é dar acesso direto a recursos de informação, digitais e não digitais, de forma estruturada e autorizada e, assim, relacionar tecnologia da informação, educação e cultura com o serviço de uma biblioteca contemporânea. Para cumprir essa missão, buscam-se os seguintes objetivos:

e) apoiar a digitalização, o acesso e a preservação do patrimônio cultural e científico;

f) proporcionar acesso a todos os usuários aos recursos de informação recolhidos pelas bibliotecas, respeitando os direitos de propriedade intelectual;

g) criar sistemas interoperáveis de biblioteca digital para promover padrões de livre acesso;

h) apoiar o papel essencial das bibliotecas e dos serviços de informação na promoção de normas comuns e das melhores práticas;

i) criar a consciência da necessidade urgente de garantir a acessibilidade permanente do material digital;

j) ligar as bibliotecas digitais de pesquisa de alta velocidade e redes de desenvolvimento;

k) aproveitar-se da maior convergência de meios de comunicação e papéis institucionais para criar e disseminar conteúdo digital.

A biblioteca digital, segundo *Cleveland* (1998) é, antes de tudo, uma biblioteca, mas que contempla muito mais dados e algumas características, identificadas a partir de inúmeras discussões realizadas por especialistas sobre o assunto, a saber:

a) compreende uma face da biblioteca e inclui coleções tradicionais e digitais, fixadas pelos meios tradicionais, ou seja, documentos impressos;

b) inclui materiais digitais que existem fora de seu ambiente físico e administrativo, ou seja, em outras bibliotecas digitais e *websites*;

c) compreende todos os processos e serviços que fazem parte da estrutura de bibliotecas. Entretanto, tais processos tradicionais, que fazem parte da base da biblioteca digital, terão que ser revisados e ampliados para acomodar as diferenças entre os novos meios digitais e os meios tradicionais;

d) provê uma visão coerente de toda informação contida numa biblioteca, não importando a sua forma e formato;

e) atende comunidades específicas, assim como as bibliotecas tradicionais fazem, mas essas comunidades podem estar dispersas pela rede ou ampliadas;

f) requer habilidades de bibliotecários e de analistas de sistemas para serem viabilizadas.

Com base em *Marchiori* (1997):

A **biblioteca eletrônica** é o termo que se refere ao sistema no qual os processos básicos da biblioteca são de natureza eletrônica, o que implica ampla utilização de computadores e de suas facilidades na construção de índices *on-line*, busca de textos completos e na recuperação e armazenagem de registros.

A **biblioteca digital** difere das demais, porque a informação que ela contém existe apenas na forma digital, podendo residir em meios diferentes de armazenagem, como as memórias eletrônicas (discos magnéticos e óticos). Desta forma, a biblioteca digital não contém livros na forma convencional e a informação pode ser acessada, em locais específicos e remotamente, por meio de redes de computadores. A grande vantagem da informação digitalizada é que ela pode ser compartilhada instantânea e facilmente, com um custo relativamente baixo.

A **biblioteca virtual** é conceitualizada como um tipo de biblioteca que, para existir, depende da tecnologia da realidade virtual. Neste caso, um *software* próprio, acoplado a um computador sofisticado, reproduz o ambiente de uma biblioteca em duas ou três dimensões,com uma proposta de total imersão e interação. É então possível, ao entrar em uma biblioteca virtual, circular entre as salas, selecionar um livro nas estantes, tocá-lo, abri-lo e lê-lo. Obviamente, o único lugar onde o livro realmente existe é no computador e dentro da cabeça do leitor.

[13] Disponível em: <http://biblioo.info/wp-content/uploads/2012/11/Manifesto-IFLA.pdf>. Acesso em: 31 out. 2018.

Multimídia

Assista o vídeo que apresenta a diferença entre **biblioteca virtual** e **digital**, *Biblioteca Virtual do Governo do Estado de São Paulo* e *Biblioteca Digital Mundial* em parceria com a *Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro*. Disponível em: <https://youtu.be/Mk3wyuuU7vA>.

Caso tenha interesse, leia também o artigo sobre iniciativas de **bibliotecas digitais** em nível internacional, regional e local, disponível no *link*:<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/101/92>.

Atenção

É importante mencionar que muitas bibliotecas digitais representam um prolongamento de bibliotecas físicas em suas diferentes tipologias, como as que foram apresentadas nessa unidade. Em alguns casos, são nomeadas de bibliotecas híbridas, ou seja, com acervos em suporte físico e suporte digital.

Agora que conhecemos alguns espaços e suas funcionalidades, vamos aprender sobre os serviços de informação. A designação Serviços de Informação é genérica e engloba: bibliotecas, arquivos, unidades de informação, centros de documentação, centros de informação, etc. A designação depende do escopo de cada serviço, do tipo de acervo disponível e da própria cultura da Entidade mantenedora. Veremos mais detalhes a seguir.

1.6 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Atenção

Antes de iniciarmos esta seção é importante mencionar que em outras disciplinas do curso essa temática também será abordada,

em outro contexto e de forma mais aprofundada, como no caso da disciplina de *Serviços de Referência e Informação* que tratará da mediação humana e tecnológica no atendimento ao usuário, o processo e a avaliação do serviço de referência, além da acessibilidade. Nosso enfoque aqui será nas definições sobre serviços de informação, presencial e virtual.

O termo serviço tem caráter polissêmico que, aplicado a uma biblioteca ou arquivo, implica várias noções, como: as de serviço público, de oferta de serviço, de prestação de serviço, entre outros e todas elas envolvem o serviço de referência e informação.

Serviços de informação, na área de Biblioteconomia, é uma designação usual para caracterizar uma Biblioteca ou Unidade de Informação, no sentido mais amplo. Em inglês, encontramos os seguintes termos: *Information Agency*, *Information Service* e *Information Unit*.

Serviço de Informação:

Conforme *Cunha* e *Cavalcanti* (2008, p. 334), "serviço de informação é um setor cuja função básica é fornecer informações relativas aos respectivos acervos, bem como torná-los acessíveis aos usuários".

Os Serviços de Informação prestam aos seus usuários serviços relacionados de acordo com a sua natureza. Encontramos na literatura – e que estão disponíveis ao final desta unidade – diversas nomenclaturas para esses serviços (NOCETTI, 1980; FIGUEIREDO, 1992; ARELLANO, 2001; GROGAN, 2001; BARROS, 2003; ALVES; VIDOTTI, 2006; SOUTO, 2010; ACCART, 2012; EIRÃO; CUNHA, 2013):

a) Serviço de Referência (SR), considerado como presencial ou clássico;

b) Serviço de Referência Virtual (SRV);

c) Serviço de Referência e Informação (SRI).

Vamos conhecer agora um pouco sobre o SR presencial e clássico na Biblioteconomia e o SRV.

1.6.1 Serviços de Referência (SR)

Os **Serviços de Referência** (SR) surgem no final do século XIX nas bibliotecas públicas norte-americanas com diversas nomenclaturas: *Reference Services*, *Readers' Advisory Service*, *Reference Department*, *Reference Service*, *Reference Work*. Por muito tempo e ainda nos dias atuais, o termo referência foi atribuído, principalmente, às obras de referência, colocadas à disposição do público pelos bibliotecários, para a busca e pesquisa de informações gerais, tais como: dicionários, enciclopédias, documentos de consulta rápida, dispostas em locais específicos e que não podiam ser emprestadas, ou seja, de forma presencial dentro das bibliotecas, principalmente as universitárias e públicas. Vamos conhecer um pouco mais a respeito?

Serviço de Referência:

"Parte dos serviços da biblioteca prestados diretamente ao usuário. Trata-se do processo essencial ao contato entre o usuário e a informação" (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 334).

Figura 13 – Biblioteca física com acervo de livros para consulta presencial feita pelo usuário de informação

Fonte: Free Images[14]

Curiosidade

O problema em encontrar a informação quando necessário, ou seja, "a recuperação da informação" como hoje é chamada, é bem antigo e assumiu novas formas depois da invenção da imprensa. Os livros tornaram muitos aspectos da informação mais fáceis de encontrar, desde que se tivesse o livro certo. Uma tentativa de solução foi a invenção da obra de referência, surgindo no início do período moderno, no século XVIII: enciclopédias, dicionários, atlas, bibliografias e outras obras que incluíram almanaques, herbários, cronologias e diretórios (BURKE, 2003).

Naquela época, as bibliotecas abriram suas portas e seus acervos, devido à influência de *Melvil Dewey* (bibliotecário e educador norte-americano) e à adoção de sua classificação, a *Classificação Decimal de Dewey* (CDD), considerada o maior sistema de classificação documentária utilizado no mundo. Sua abrangência em bibliotecas equivale a 138 países e está presente em aproximadamente 60 bibliotecas nacionais, sendo traduzido para mais de 30 idiomas. Dessa forma, bibliotecários têm se beneficiado com o uso desse sistema de classificação, bem como seu público-alvo, sendo uma verdadeira mudança de mentalidade: de biblioteca, como local de guarda e proteção aos livros para bibliotecas prestadoras de serviços e acesso aos acervos, denotando a necessidade de organização do conhecimento.

Em 1876, *Samuel Swett Green* publicou o primeiro artigo sobre a ajuda aos usuários na utilização da biblioteca, sugerindo quatro funções básicas do bibliotecário de referência (CUNHA; CAVALCANTI, 2008):

[14] FREE IMAGES. Livros da biblioteca. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/library-books-1442528>. Acesso em: 27 fev. 2018.

a) ajudar os usuários a compreender o funcionamento da biblioteca;

b) responder às perguntas dos usuários;

c) ajudar os usuários a selecionar as obras existentes;

d) promover e personalizar os serviços da biblioteca.

Com o advento do telefone, no final do século XIX, ocorre uma mudança nos serviços de referência norte-americanos pela possibilidade de um contato a distância entre usuário e bibliotecário. A partir da década de 1990, a informática modifica a própria concepção do serviço de referência presencial, associado a um serviço virtual que utiliza a *Internet*. A função *Ask a Librarian* (literalmente: "pergunte a um bibliotecário") surge nos *websites* das bibliotecas na *Internet*; bate papos (*chats*) são instalados nas bibliotecas universitárias afim de estabelecer um contato direto entre os estudantes e o bibliotecário. Redes de serviços de referência virtuais (*Virtual Reference Desks Networks*) desenvolvem-se no âmbito dos estados norte-americanos, reunindo várias dezenas de serviços virtuais com o objetivo de responder às consultas dos usuários durante 24 horas por dia.

No Reino Unido, os serviços de referência seguem uma orientação generalista, prestando todo tipo de informação, tais como: *Community Services* criados na década de 1980 para auxílio e superação da crise econômica... mais tarde, os *Business Information Services*, destinados às empresas, mostram que a informação tem custo.

Em Londres, surgiu o conceito de *Idea Stores* que reúne serviço de informação com diversas atividades de lazer, aprendizagem e serviços aos clientes. Até mesmo empresas privadas passam a atuar no nicho de referência virtual, como o serviço pago denominado 63336 por telefone celular (<www.aqa.63336.com>).

Figura 14 – A *Idea Store* de Londres é um tipo de centro comunitário educacional que oferece serviços de biblioteca, juntamente com cursos de aprendizagem para adultos e extensas atividades e programas de eventos. Foi criado em 1999, no bairro de *Tower Hamlets*. Apresenta programas públicos, como aulas de dança, aulas de informática, bibliotecas e clínicas médicas

Fonte: *Wikimedia Commons* (2008)[15]

[15] CERIDWEN. **The Idea Store, Poplar**. Disponível em: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:The_Idea_Store,_Poplar_-_geograph.org.uk_-_864650.jpg>. Acesso em 20 abril. 2018.

Os serviços de referência compreendem tanto espaços físicos quanto virtuais para a recuperação da informação, o que muda é a forma de acesso que o usuário terá interesse em utilizar, seja visitando um acervo de bibliotecas presencialmente ou ao se conectar pela *Internet* ao catálogo *on-line* disponibilizado. Em qualquer um desses casos, o bibliotecário, também conhecido como bibliotecário de referência, precisará dominar um conjunto de técnicas e habilidades para a realização desse tipo de prestação de serviço ao usuário. Entretanto, muitas vezes esse usuário é um especialista, possui sua própria linguagem, sua própria maneira de entender a informação e pesquisá-la. O bibliotecário ajuda a formular e a tornar mais precisa a consulta apresentada, orientando-o, procurando junto com ele ou apoiando e fornecendo um serviço significativo e diferenciado. Este serviço se assemelha a uma forma de acompanhamento e aconselhamento personalizado.

O profissional assume um papel de mediador entre uma informação, às vezes difícil de entender e controlar, e o usuário potencial dessa informação. É fundamental que os clientes e os profissionais colaborem entre si, troquem informações e se ajudem mutuamente. Isso, evidentemente, se faz mediante o diálogo e a entrevista de referência,também conhecida como entrevista de busca e entrevista de consulta e definida como sendo uma "conversa entre o usuário e o bibliotecário visando identificar a exata necessidade informacional e formular a estratégia de busca [...]" (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 152).

Multimídia

Que tal entender de uma forma didática e visual o que são os Serviços de Informação e Referência? Assista ao vídeo disponibilizado no *link*:<https://youtu.be/1RALxKaiK3Y>.

O próximo video é sobre o *Serviço de Informações ao Cidadão* (SIC) que foi idealizado e desenvolvido pelo *Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo* (DGSAESP), com o objetivo de orientar e capacitar os servidores públicos estaduais, bem como esclarecer ao cidadão sobre aspectos fundamentais da *Lei de Acesso à Informação* (LAI) e sobre os procedimentos para o exercício desse direito. Para ver o vídeo, acesse o *site*: <https://youtu.be/_54x54Kj8-c>.

Para mais informações sobre este e outros serviços ao cidadão, visite o site do *Arquivo Público do Estado de São Paulo* e o *Serviço de Informações ao Cidadão* nos seguintes endereços eletrônicos: <www.arquivoestado.sp.gov.br> e <www.sic.sp.gov.br>.

1.6.2 Serviço de Referência Virtual (SRV)

O SR nas bibliotecas tem acompanhado mais notoriamente as bibliotecas universitárias, o avanço da tecnologia e o seu impacto no tocante à recuperação e ao acesso à informação pelos usuários. Tanto o serviço de referência presencial quanto o virtual estão interligados e relacionados

ao mesmo propósito e finalidade: a entrega da informação ao usuário interessado, em seus aspectos técnicos e sociais.

Você pode estar se perguntando: afinal, o que muda no virtual em contraste com o presencial? A resposta é simples, o que muda no virtual é somente a maneira de responder aos usuários, com o emprego dos recursos da *Internet* (ACCART, 2012).

Figura 15 – *Internet*: conjunto de redes de computadores que, espalhados por todas as regiões do planeta, conseguem trocar dados e mensagens utilizando um protocolo comum

Fonte: *Free Images*[16]

Figura 16 – *Paul Otlet*:

Fonte: Free Images[17]

Paul Otlet foi um dos fundadores da documentação, que nasceu de um movimento surgido no final do século XIX e início do século XX, na Europa, com o objetivo de encontrar alternativas para organizar a massa crescente de documentos produzidos no período. Esse movimento, que envolveu cientistas, pesquisadores, bibliotecários e bibliógrafos, ficou conhecido como *Movimento Bibliográfico*. A intenção de *Paul Otlet*, ao participar do *Movimento Bibliográfico*, era dar à documentação um caráter científico. Suas propostas estão expostas no *Traité de Documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique*, publicado em 1934, obra que representa a maturidade do seu pensamento sobre a organização e o acesso ao conhecimento. Essa visão ampla revolucionou não só o modo de trabalhar com a informação no seu tempo, mas também teve impactos que perduram até hoje, com a rede mundial de computadores, a *Internet* (SANTOS, 2007).

Fonte: Wikimedia Commons

Em 1934, Paul Otlet já previa os serviços de referência virtuais ou pelo menos a distância e a consulta de informações em telas de computadores, a fim de responder a perguntas feitas por telefone. Ambos os serviços, presenciais ou virtuais, são instrumentos de pesquisa à disposição dos usuários. "A filosofia que deles emana deve ser de transmissão, intercâmbio e compartilhamento da informação" (ACCART, 2012, p. 4).

As nomenclaturas em relação ao SRV são as mais diversas, principalmente na América do Norte:

a) *Electronic Reference*;
b) *On-line Reference*;
c) *Digital Reference*;
d) *AskA*;
e) *Live Reference*;
f) *Reference Point*;
g) *Question Point*.

Temos como definição desse tipo de serviço:

> Serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte.

[16] FREE IMAGES. **Computador**. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/computer-1242228>. Acesso em: 27 fev. 2018.
FREE IMAGES. **Logotipo web**. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/web-logo-1241801>. Acesso em: 27 fev. 2018.

[17] WIKIMEDIA COMMONS. Disponível em: <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Paul_Otlet_%C3%A0_son_bureau_(cropped).jpg>. Acesso em: 27 fev. 2018.

> Cada vez mais atrai bibliotecas e outros serviços de informação que nele veem um excelente meio para estarem presentes na *Internet* e garantirem sua promoção, numa atividade de marketing. A maior vantagem que proporciona é o contato direto com o usuário e a possibilidade de antecipar suas necessidades em matéria de informação. (ACCART, 2012, p. 163).
>
> O Serviço de referência virtual oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade. (ACCART, 2012, p. 181).

"Em termos rigorosamente filosóficos, o virtual não se opõe ao real, mas ao atual: virtualidade e atualidade são apenas duas maneiras de ser diferentes." (LÉVY, 1996, p. 15).

Explicativo

O SRV é prestado via *Internet*, marcando uma evolução do serviço de referência tradicional. "Esse serviço surgiu no final da década de 1980, quando se tornou comum a disponibilização dos catálogos das bibliotecas na rede, o que veio facilitar a localização de informações e documentos" (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 70).

O avanço das tecnologias da informação e seu impacto em todas as áreas da sociedade têm produzido a necessidade de se obter informação útil e relevante via fontes de informação especializadas, aquelas reconhecidas pelos seus métodos para encontrar, selecionar e difundir informação. "As bibliotecas estão sendo designadas para cumprir essa função, por serem sistemas de informação que facilitam o acesso simples e efetivo a recursos de informação *on-line*" (ARELLANO, 2001, p. 12).

O *Online Computer Library Center* (OCLC) criou a *Question Point* que é uma rede colaborativa mundial de referência virtual baseada em tecnologias *Web* que se apoia em uma rede de cooperação global e em ferramentas e tecnologias de comunicação. Esse projeto permite oferecer para qualquer usuário, em qualquer lugar do mundo, acesso *on-line* a serviços de referência 24 horas por dia, sete dias por semana. Esse serviço independe do tamanho da biblioteca, do número de profissionais que ela possua e do seu tipo (especializada, pública, nacional ou universitária) (PESSOA; CUNHA, 2007).

Acesse: <http://www.questionpoint.org/>.

A OCLC hospeda o *WorldCat*, o maior catálogo coletivo em linha do mundo, com aproximadamente 100 milhões de **referências** e 850 milhões de registros de coleções, totalizando um bilhão e meio de documentos. O *WorldCat* está integrado ao mecanismo de busca *Google Acadêmico* e indica a possibilidade de qualquer usuário se conectar ao serviço de referência virtual da instituição que possui o documento requisitado.

Acesse: <https://www.worldcat.org/>.

Figura 17 – Logotipo OCLC WorldCat

Fonte: OCLC[18]

Apesar de a ideia de prestar serviços de informação fora do ambiente físico das bibliotecas não ser totalmente nova, somente nos últimos anos essas instituições começaram a explorar as sofisticadas ferramentas e tecnologias baseadas em ambiente Web que permitem oferecer tais serviços (PESSOA; CUNHA, 2007, p. 78).

Existem na rede centenas de serviços de consulta que recebem grande volume de questões por dia. Serviços como *Ask Jeeves* (http://www.ask.com) e *WebHelp* (http://www.webhelp.com) são operados por empresas atendendo à demanda de clientes e seguindo os interesses financeiros de seus investidores. De outro lado, estão os serviços de referência digital ***AskA*** não comerciais financiados por centros de pesquisa e usados por estudantes, pais, educadores e outros para conectar-se com profissionais experientes da área de Biblioteconomia e serem guiados às melhores fontes de informação e especialistas de todas as áreas do conhecimento. Quando esse serviço é operado por uma biblioteca, tem como característica uma otimização na qualidade das respostas, no tipo de profissional encarregado e no público para quem ele está sendo orientado (ARELLANO, 2001).

Há também o serviço de referência virtual ***Ask a Librarian***, da *Biblioteca do Congresso Americano* (*Library of Congress*), com abrangência ilimitada, podendo ser utilizado por qualquer usuário em qualquer parte do mundo. (https://www.loc.gov/rr/askalib/).

Conforme *Alves* e *Vidotti* (2006) colocam, o serviço de referência virtual pode variar de um padrão mais simples, com indicação de obras de referência *on-line*, até os mais avançados, que permitem a consulta a um profissional da informação, seja ele bibliotecário ou especialista de uma determinada área.

Segundo os autores, o SR *on-line* simples trata-se da disponibilização de obras de referência na rede, que podem ser tanto da própria biblioteca, como indicações de acesso a outras nas mesmas condições. O serviço de referência *on-line* avançado disponibiliza o *e-mail*, formulário *Web*, *Chat* e a videoconferência para auxiliar o usuário a distância, além da normalização de trabalhos acadêmicos e a comutação bibliográfica, que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos de bibliotecas nacionais e estrangeiras em serviços de informação.

No campo da organização e da disseminação do conhecimento, observa-se que "as bibliotecas tradicionais estão migrando parte de seu acervo e coleções ao ambiente digital e, consequentemente, oferecen-

[18] Disponível em: <http://www.oclc.org/en/worldcat.html>. Acesso em: 27 fev. 2018.

do novos serviços e produtos em formato digital *on-line*" (BLATTMANN, 2001, p. 54).

O papel do bibliotecário, com o desenvolvimento das bibliotecas virtuais mudou para acompanhar a necessidade do novo usuário; passou a ser o de educador, "aquele que capacita os usuários a se tornarem permanentemente autônomos para fazer suas buscas nos sistemas de informação automatizados de forma eficiente e, sobretudo, eficaz" (CUENCA, 1999, p. 291).

O usuário, por sua vez, busca capacitação no acesso às bases de dados, principalmente para garantir autonomia na obtenção da informação. Desta forma, também consegue maior rapidez na obtenção dos resultados e torna-se mais seguro quanto à literatura existente na sua área (CUENCA, 1999).

Bem, agora vamos conhecer um pouco os serviços e produtos oferecidos?

1.7 SERVIÇOS E PRODUTOS OFERECIDOS

Nos ambientes informacionais descritos nessa unidade, conhecemos suas tipologias, bem como suas características. Vamos agora descobrir **serviços** e **produtos** dos quais os usuários de informação desses locais se beneficiarão. Inicialmente, vamos contextualizar a Disseminação Seletiva da Informação.

Segundo a *NBR ISO 9000: 2015*:

Produto é a saída de uma organização que pode ser produzida sem que qualquer transação tenha lugar entre a organização e o cliente, mas pode frequentemente envolver um serviço após a entrega ao cliente.

Serviço é a saída de uma organização em que pelo menos uma atividade é necessariamente desempenhada entre a organização e o cliente.

No contexto de uma biblioteca, podem ser considerados produtos, por exemplo, o catálogo eletrônico ou uma pesquisa bibliográfica. E podem ser considerados serviços o atendimento de referência e o empréstimo de livros.

1.7.1 Disseminação Seletiva da Informação: o que é e para que serve?

O processo de Disseminação Seletiva de Informações (DSI), na língua inglesa *Selective Dissemination of Information* (SDI), foi concebido por *Hans Peter Luhn*, da *IBM Corporation*, em 1958, com a finalidade de aperfeiçoar serviços de alerta oferecidos por bibliotecas, centros de documentação e sistemas especializados de informações documentais. A grande expansão da literatura mundial, a proliferação das bases referenciais especializadas *on-line* e a necessidade de atualização dos usuários das inúmeras especialidades da comunidade científica e tecnológica foram fatores motivadores desse tipo de serviço automatizado de informação, já nos anos 1960 (BAX et al., 2004; SOUTO, 2010). Comumente são utilizadas outras nomenclaturas para esse serviço em bibliotecas, tais como:

a) Serviço de Alerta;

b) Serviços de Notificação Corrente;

c) Disseminação da Informação.

"No Brasil, os primeiros estudos sobre a DSI surgem na década de 1970, ligados principalmente aos centros de informação de órgãos públicos" (CUNHA; EIRÃO, 2012, p. 64).

Uma das primeiras definições sobre a Disseminação Seletiva da Informação é a de *Luhn*:

> Serviço dentro de uma organização que se refere à canalização de novos itens de informação, vindos de quaisquer fontes para aqueles pontos dentro da organização, onde a probabilidade de utilização, em conexão com interesses ou atividades correntes, é alta. (1961, p. 132).

Esta definição de *Luhn* apresenta uma abordagem voltada à sua experiência profissional no contexto organizacional, pois foi nesse cenário que ele desenvolveu seus estudos sobre o tema.

Nocetti (1980, p. 15) relata que um serviço de disseminação seletiva é "aquele que fornece ao usuário uma lista de REFERÊNCIAS em intervalos regulares, relacionada com sua área de interesse". Essa definição se assemelha ao serviço de alerta que muitas bibliotecas ainda possuem aos usuários com notificações de informação de interesse geral ou específico.

Disseminar é divulgar; seletivo é o tipo de seleção direcionada; informação trata-se do conhecimento recém-publicado em documento novo. Então, pode-se concluir que Disseminação Seletiva da Informação "é um serviço que divulga ao usuário os documentos atuais e pertinentes à sua área de atuação baseada em um 'perfil' preestabelecido" (SAMPAIO; MORESCHI, 1990, p. 40).

Souto, numa definição mais contemporânea, entende a disseminação seletiva de informações

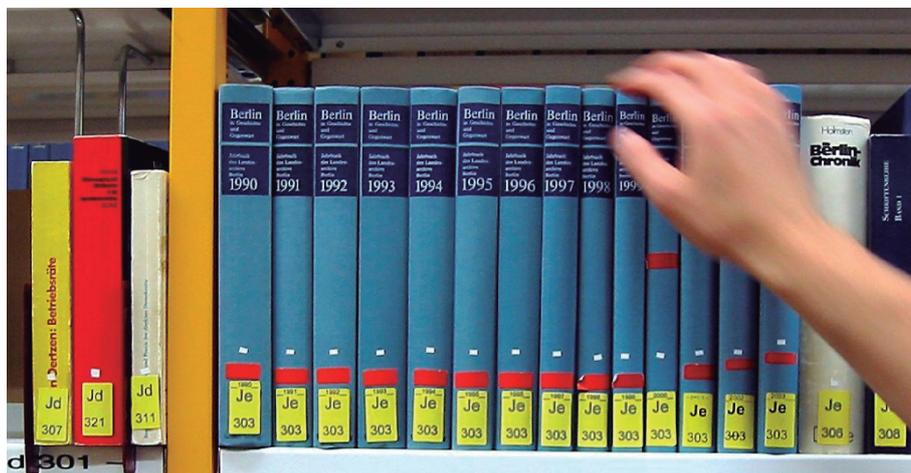
> [...] como aquele processo que a partir do perfil individual ou de grupo, identificado explícita ou implicitamente, encaminha, exibe e/ou disponibiliza, aos usuários, um pacote informacional, resultante da seleção - realização por meio de ação humana, de um sistema automatizado ou da combinação de ambos - a partir de comparação dos perfis dos usuários com os recursos informacionais disponíveis. (2010, p. 11).

Essa roda-viva gerada pelas novas tecnologias na ambiência da biblioteca veio reforçar e, ao mesmo tempo, pôr em cheque o papel de mediador da informação que é próprio do bibliotecário que nela atua e pelo qual deve favorecer o estabelecimento da interação entre a informação e o usuário, anteriormente estabelecida, histórica e culturalmente, só pelos meios físicos tradicionais. Todavia, como a informação se digitalizou e se revestiu de uma virtualidade antes insuspeitada, esse papel de mediador, por longa data atribuído ao bibliotecário, está voltado para educar o usuário e obter autonomia no processo de busca da informação processada por meios eletrônicos ou disponível em rede (BARROS, 2003).

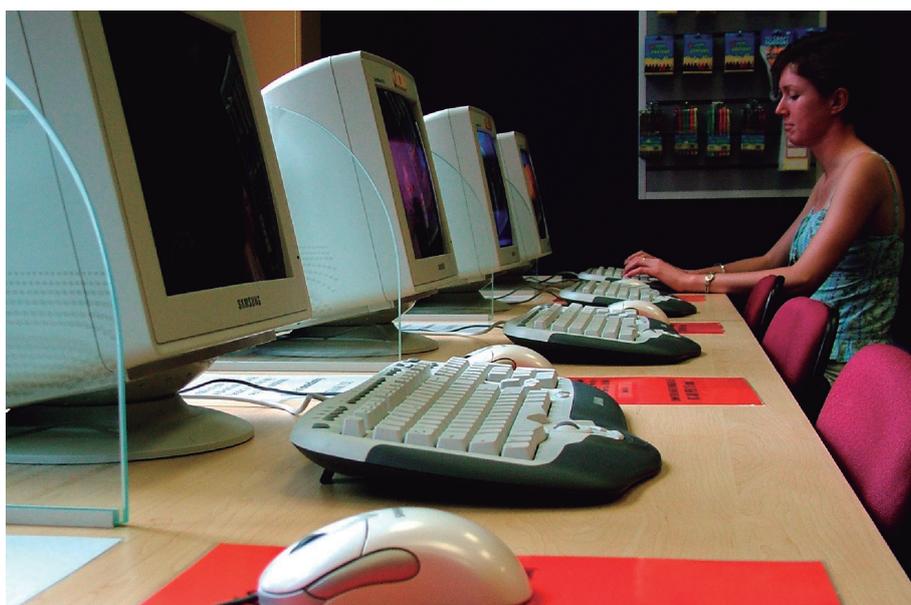
> A palavra disseminar, quando empregada na área de Biblioteconomia, tem o sentido de semear, espalhar a informação, ou seja, o ato de levar ao conhecimento do usuário os documentos novos recebidos pela biblioteca, ou, ainda, no sentido mais amplo, divulgar entre os leitores as publicações relevantes e atuais para que possam, através da atualização constante desenvolver suas pesquisas e projetos. (SAMPAIO; MORESCHI, 1990, p. 39).

Desde quando surgiu o serviço de referência presencial, muitas transformações ocorreram nas bibliotecas até chegar na DSI. Pesquisadores como *Figueiredo* (1978) e *Souto* (2010) relataram em seus estudos a evolução histórica desses serviços e do que se pode chamar de gerações (SOUTO, 2010, p. 18):

a) **Primeira geração (serviço manual)**: ênfase na relação entre o profissional que executava o serviço e o usuário;

Figura 18 – Busca pelo usuário: primeira geração

Fonte: *Free Images*[19]

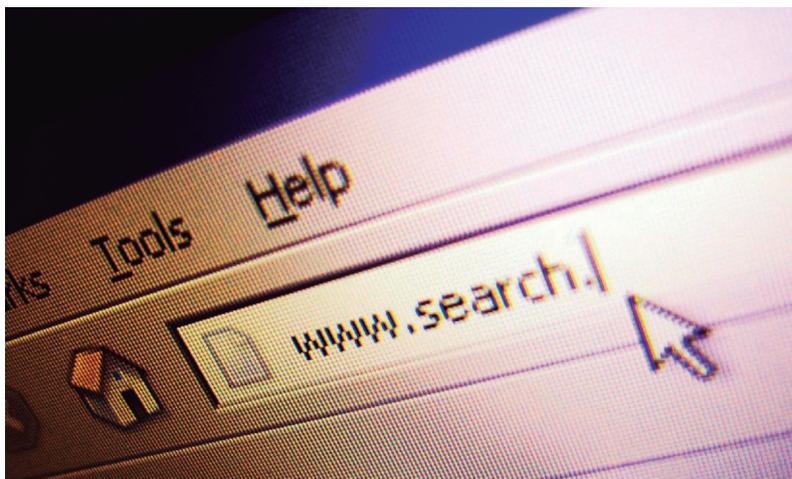
b) **Segunda geração (serviço automatizado)**: ênfase na recuperação da informação a partir de sistemas de recuperação de informações, com automação de parte do processo de DSI;

Figura 19 – Automação da busca pela informação por meio do uso de computadores: segunda geração

Fonte: *Free Images*[20]

[19] FREE IMAGES. **Biblioteca da Universidade 2**. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/university-s-library-2-1492718>. Acesso em: 27 fev. 2018.

[20] FREE IMAGES. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/internet-cafe-1516602>. Acesso em: 27 fev. 2018.

c) **Terceira geração (na internet)**: ênfase na autonomia do usuário, sendo que a automação pode atingir a totalidade do processo de DSI.

Figura 20 – Pesquisa na Internet: terceira geração

Fonte: *Free Images*[21]

Para disseminar informações para os usuários, os serviços de DSI possuem os seguintes elementos: recursos informacionais (especialistas, informação técnica, científica, legal, cotidiana e *Internet*), perfis dos usuários, selecionador (humano ou automatizado) de recursos informacionais com base nos perfis dos usuários, pacote informacional (relacionado aos recursos informacionais), acesso às informações e avaliação (retroalimentação) (SOUTO, 2010).

> Redes sociais permitiriam que bibliotecários e usuários não somente interagissem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que os outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. (MANESS, 2007, p. 48).

Um dos instrumentos que se apresentam ao bibliotecário é o próprio DSI e os padrões *Rich Site Summary* e *Really Simple Syndication* (RSS).

> O RSS é um conjunto de especificações voltadas para a agregação e distribuição de conteúdos da web, que facilita o processo de consulta e partilha de informação proveniente de diversas fontes de informação, periodicamente sujeitas a alterações ou atualizações, gerando uma economia de tempo com a leitura de informações de diversos sítios em um único ambiente e a possibilidade de agregar somente aquelas informações que pertencem à área de interesse da pessoa. Ou seja, surgiu com a finalidade de permitir notificar automaticamente os usuários de sites de *internet* sobre novos conteúdos na web. (CUNHA; EIRÃO, 2012, p. 63).

[21] FREE IMAGES. Disponível em: <https://pt.freeimages.com/photo/what-u-looking-for-1-1552463>. Acesso em: 27 fev. 2018.

Nas bibliotecas os serviços eletrônicos já são realidade e presume-se que sejam amplamente utilizados no futuro. A novidade é o que movimenta a informação e que deve incentivar os profissionais e as bibliotecas a repensarem suas atividades, seja por meio de cursos ou canais de comunicação formais e informais. "A renovação de conteúdos é um elemento importante para a criação de novos produtos e serviços de informação" (CUNHA; EIRÃO, 2012, p. 74).

Percebe-se, então, que a biblioteca deve utilizar as tecnologias da web em seu favor e de seus usuários para desenvolver atividades complementares aos serviços prestados. Dessa forma, as bibliotecas poderão formar uma política de atendimento mais eficiente e de qualidade (JESUS; CUNHA, 2012).

Multimídia

Para conhecer mais sobre essa tecnologia RSS, acesse os *links* a seguir:

a) <http://www.brasil.gov.br/rss>;

b) <http://www.bbc.com/portuguese/institutional/2011/06/000001_rss.shtml>;

c) <https://idg.receita.fazenda.gov.br/rss>;

d) <http://www.stf.jus.br/portal/RSS/rss.asp>;

e) <http://computerworld.com.br/rss>;

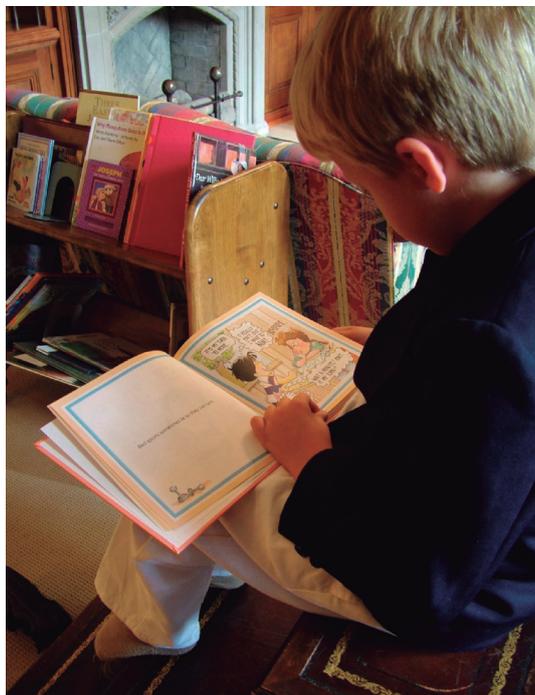
f) <http://cnpq.br/o-que-e-rss>.

1.8 APLICAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS

Agora, vamos entender a aplicação dos serviços e produtos em tipologias diferentes de Serviços de Informação, começando com a **biblioteca escolar**.

Com base no Manifesto da IFLA/UNESCO, os serviços das bibliotecas escolares devem ser oferecidos igualmente a todos os membros da comunidade escolar, a despeito de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua e *status* profissional e social. Serviços e materiais específicos devem ser disponibilizados a pessoas não aptas ao uso dos materiais comuns da biblioteca. O acesso às coleções e aos serviços deve orientar-se nos preceitos da *Declaração Universal de Direitos e Liberdade do Homem*,

das *Nações Unidas,* e não deve estar sujeito a qualquer forma de censura ideológica, política, religiosa, ou a pressões comerciais.

Figura 21 – Em uma biblioteca escolar, os produtos e serviços vinculados às atividades curriculares devem atender aos objetivos do aprendiz relacionando, de forma interdisciplinar, o corpo docente e os bibliotecários

Fonte: *Free Images*[22]

Por serviços e produtos a esse público, podemos considerar (MACEDO, 2005):

a) atividades e programas para incentivarem hábitos de leitura espontâneos e prazerosos, em parceria com o bibliotecário e o professor;

b) atividades culturais e sociais, utilizando os vários sentidos: olfato, paladar, visão, tato, audição;

c) incentivo à leitura interior e perceptiva, para instruir o aluno a conversar mentalmente com o autor, contradizê-lo quando necessário, descobrir pontos importantes, treinar a sensibilidade no cultivo ao belo, aos animais, à natureza, aos idosos e pessoas menos favorecidas, interpretar um poema, uma novela;

d) realização de grupos de estudo para discutir ideias e aprendizados;

e) atividades de resolução de problemas, com abordagem em diversas matérias ministradas pelos professores em conjunto com a biblioteca;

f) produção de textos elaborados pelos alunos, em colaboração com os professores e os bibliotecários;

g) interação com os professores no momento do planejamento escolar, antecipando soluções na orientação e suporte aos alunos e professores;

[22] FREE IMAGES. **Livro de leitura do menino**. Disponível em: <http://pt.freeimages.com/photo/boy-reading-book-1438055>. Acesso em: 27 fev. 2018.

h) apoio ao corpo docente na organização de feiras e oficinas e demais eventos da escola;

i) programas de capacitação e orientação bibliográfica para facilitar as consultas ao acervo;

j) realização de entrevistas e debates com pessoas da comunidade para agregar valor ao trabalho escolar;

k) fornecimento de folhetos de divulgação, comunicação visual, guia da biblioteca, listas de livros e multimeios;

l) produtos extraídos de formas diversas da oralidade: vídeos, filmes, gravações de palestras, entrevistas com personalidades, artistas, escritores, documentários, etc.;

m) programas de capacitação informacional;

n) estabelecimento de relações de parcerias com redes e sistemas de informação bibliotecária de âmbito nacional, estadual, municipal, bem como com agências, associações e grupos comunitários sociais e culturais da região ou do local, alcançando o país e até o exterior.

A biblioteca escolar, a partir de seus serviços e produtos deve ser um organismo inovador, criativo e dinâmico. O importante nesse espaço é vivenciar situações a aproveitá-las no decurso da aprendizagem.

Já nas **bibliotecas públicas**, as atividades são entendidas como complementares em suporte e apoio à educação formal, pois grande parte de seus frequentadores são estudantes que apresentam como tema de suas pesquisas a escola (ensino básico e médio), embora a função dessas bibliotecas seja o atendimento de toda a sua comunidade: do infantil à terceira idade, além de atender pessoas portadoras de necessidades especiais de toda a natureza. O mesmo ocorre com as bibliotecas comunitárias, muito embora ainda apresentem carência de recursos no tocante às políticas públicas para a sua devida estruturação e manutenção, mas se assemelham aos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas.

Figura 22 – A biblioteca pública tem como foco em seus produtos e serviços a sociedade, representada pela comunidade à qual atende, independentemente de suas relações, vínculos e origem. Na imagem, temos como exemplo desse tipo de biblioteca, a *Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa*, de Belo Horizonte

Fonte: *Wikimedia*[23]

[23] WIKIMEDIA. **Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa**. Disponível em: <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/b4/Biblioteca_Publica_Estadual_Luiz_de_Bessa.JPG>. Acesso em: 27 fev. 2018.

A biblioteca pública possui os seguintes grupos de usuários potenciais (KOONTZ; GUBBIN, 2012):

a) pessoas de todas as idades: crianças, jovens, adultos e idosos;

b) indivíduos e grupos de pessoas portadoras de necessidades especiais: de diferentes culturas e grupos étnicos, inclusive povos indígenas; pessoas com dificuldade de locomoção, pessoas cegas ou com visão reduzida, pessoas com deficiência auditiva; pessoas confinadas em certas instituições, como por exemplo: hospitais e prisões; pessoas que desconhecem os serviços da biblioteca;

c) instituições da rede mais ampla da comunidade: organizações e grupos da comunidade que atuam no campo da educação, cultura e do voluntariado; a comunidade empresarial; o órgão de governo da instituição à qual a biblioteca esteja subordinada, como exemplo: a prefeitura local.

Os serviços disponíveis e possíveis de serem vistos nas bibliotecas públicas são (ALMEIDA JÚNIOR, 2003; KOONTZ; GUBBIN, 2012):

a) empréstimos domiciliares e consultas ao acervo localmente (livros e multimeios);

b) orientação aos leitores, instrução sobre o uso da biblioteca;

c) programas de alfabetização;

d) hora do conto;

e) poesia (concurso, oficina, etc.);

f) teatro (apresentação de peças, criação de grupos);

g) audição musical;

h) cinema;

i) televisão;

j) jogos educativos e recreativos;

k) exposições;

l) concursos literários;

m) filatelia;

n) numismática;

o) cursos de artes (pintura, escultura, origamis, modelagem, gravuras, etc.);

p) cursos de interesse genérico (tricô, culinária, higiene, primeiros socorros, etc.);

q) debates, oficinas e palestras;

r) jornais desenvolvidos pela comunidade;

s) gincanas culturais;

t) campeonatos (xadrez, jogos de carta, dama, videogame, etc.);

u) caça ao tesouro;

v) eventos relacionados a temas contemporâneos;

w) tecnologias de informação e comunicação: *blogs*, mensagens por SMS, acesso a redes de informação e sistemas, acesso à *Internet*;

x) promoção da leitura e da alfabetização;

y) competência informacional.

Para desempenhar seu papel e ser sustentável, a biblioteca pública precisa dispor de serviços adequados, não apenas no momento de sua criação, mas de forma contínua, apropriando-se das novas tecnologias, a fim de manter e desenvolver serviços que satisfaçam às necessidades de sua comunidade, ofertando materiais em todos os formatos, atualizados e disponíveis.

A **biblioteca especializada** se define por estar inserida dentro de uma organização específica que dispõe de serviços e produtos também especializados voltados a um público seleto. Tais bibliotecas visam a cooperação mútua entre instituições do mesmo segmento, participando de múltiplas formas de cooperação bibliotecária: empréstimos entre bibliotecas, guias, catalogação cooperativa, permuta de duplicatas, catálogos coletivos, recursos compartilhados, grupos de discussão.

Figura 23 – Nas bibliotecas especializadas, os produtos e serviços oferecidos são específicos da área atendida. Na imagem, temos como exemplo desse tipo de biblioteca, a Biblioteca Biomédica de Zaragoza (Espanha)

Fonte: *Wikimedia*[24]

A *Special Libraries Association* apresenta os objetivos das bibliotecas especializadas no que se relaciona à aquisição, organização, manutenção, utilização e disseminação de materiais informativos relativos à especificidade da organização para a qual servem. Para cumprir com esses objetivos, essa tipologia de biblioteca desempenha as seguintes funções (FIGUEIREDO, 1978):

a) adquirir informação requerida pela empresa;

b) organizar material especializado para a sua devida recuperação;

c) analisar os documentos sob o ponto de vista de valor, validade e abrangência;

[24] WIKIMEDIA. **Biblioteca Biomédica de Zaragosa**. Disponível em: <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/1/18/Biblioteca_Biom%C3%A9dica_%28Medicina%29.jpg>. Acesso em: 27 fev. 2018.

d) sintetizar a informação para lhe dar significação mais ampla, maior aplicação e um ponto de referência:

e) armazenar informações para pronta referência;

f) disseminar informações junto aos que dela necessitam.

Os serviços disponíveis nessa biblioteca são:

a) serviço especializado e personalizado;

b) acervo fechado ao público geral;

c) empréstimo entre bibliotecas especializadas;

d) compartilhamento e colaboração com bibliotecas no mesmo segmento;

e) encaminhamento de material novo a especialistas nos assuntos estudados;

f) alerta corrente: lista mensal de aquisições;

g) preparo de bibliografias especializadas;

h) avaliação da informação e fornecimento em forma de resumo;

i) auxílio e suporte em pesquisas;

j) *clippings* e boletins;

k) traduções de artigos;

l) relatórios estatísticos, de projetos e técnicos;

m) disseminação seletiva da informação.

A **biblioteca universitária** está inserida no âmbito das IES, assim como de pesquisa e extensão, e sua função é preservar e disseminar o conhecimento. Transmitir, para as novas gerações, as ideias contidas nos documentos deve ser o objetivo básico da universidade.

Figura 24 – Nas bibliotecas universitárias, os produtos e serviços fomentam a pesquisa, o ensino e a extensão. Na imagem, temos como exemplo desse tipo de biblioteca, a Biblioteca Universitária de San Isidoro (Espanha)

Fonte: *Wikimedia*[25]

[25] WIKIMEDIA. **Biblioteca Universitária de San Isidoro**. Disponível em:<https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/39/Biblioteca_Universitaria_San_Isidoro%2C_Le%C3%B3n.JPG>. Acesso em: 27 fev. 2018.

As principais atividades e serviços das bibliotecas universitárias são:

a) capacitação do aluno quanto ao uso da biblioteca;

b) normalização de trabalhos científicos;

c) confecção de ficha catalográfica;

d) disseminação da informação;

e) empréstimos entre e interbibliotecas;

f) *clipping*;

g) repositório de trabalhos de conclusão de curso, teses e dissertações;

h) auxílio ABNT;

i) empréstimos especiais e consulta local.

A **biblioteca nacional** é estabelecida pelo governo de um país tendo como finalidade servir de depositária do patrimônio bibliográfico desse país, tais como: livros, jornais, revistas, folhetos, obras raras, multimeios, etc. É composta por coleções únicas e históricas em seus acervos, de acesso restrito ao público externo em relação a determinadas coleções e aos espaços, por exemplo: de obras raras, com horário de visitação agendado e reduzido, o que torna o acesso controlado. É responsável pelo controle bibliográfico a partir do registro, da coleta e da guarda das obras publicadas no país, amparando-se na *Lei Federal de Depósito Legal*.

Figura 25 – Biblioteca Nacional, localizada na cidade do Rio de Janeiro

Fonte: *Wikimedia*[26]

Os serviços realizados pelas bibliotecas nacionais são:

a) direitos autorais: informações sobre registro;

b) depósito legal;

c) ISBN: informações sobre atribuição de número identificador a um livro para sua inclusão no sistema internacional de identificação de livros;

[26] WIKIMEDIA. **Biblioteca Nacional**. Disponível em: <https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/f/f9/Biblioteca_nacional_rio_janeiro.jpg>. Acesso em: 27 fev. 2018.

d) intercâmbio entre bibliotecas;

e) biblioteca acessível;

f) visitas monitoradas;

g) reprodução de obras do acervo;

h) pesquisa a distância.

As tipologias dos ambientes informacionais apresentadas não são as únicas, mas certamente ajudaram você a ter uma ideia mais clara do universo das bibliotecas escolares, públicas, especializadas, universitárias e nacionais.

1.8.1 Atividade

Que tal exercitar o que já aprendemos até esse momento?

A seguir, temos alguns trechos retirados da Unidade, preencha as lacunas com os termos apresentados no quadro abaixo. Vamos tentar?

nacionais	escolar
especializada	formais
universitária	pública
ambientes informacionais	usuários
informais	informação

1. As organizações possuem distintos _____________ _______________, constituídos por fluxos de informação que perpassam todas as atividades, tarefas, tomadas de decisão por parte de seus funcionários em determinado ambiente de trabalho.

2 e 3. Os fluxos informacionais podem ser categorizados como ___________, ou seja, estruturados ou ____________, não-estruturados.

4. A _______________ alimenta os fluxos informacionais perpassando os diversos níveis hierárquicos da organização, alimentando todos os níveis existentes dentro dela.

5. A Biblioteca ______________ propicia informação e ideias para o devido desenvolvimento da Sociedade da Informação, pois habilita o estudante para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve sua imaginação, preparando-o para atuar e viver como cidadão responsável.

6. A Biblioteca ______________é uma instituição criada, mantida e financiada pela comunidade, seja por meio do governo local, regional ou nacional ou por outra forma de organização da comunidade (bibliotecas comunitárias). Destina-se a toda a comunidade de seu entorno.

7. A Biblioteca ______________se refere, como o nome sugere, tanto à especialização das coleções como da tipologia dos usuários que as utilizam, podendo ser agrupada entre pesquisadores altamente diferenciados, com interesses determinados.
8. A Biblioteca _______________representa uma extensão das bibliotecas escolares, pois, depois de utilizar a biblioteca infantil ou escolar, o estudante, caso se interesse em dar continuidade aos seus estudos em curso superior, encontrará (...) o local ideal para as suas pesquisas acadêmicas e científicas.
9. As Bibliotecas _______________são caracterizadas pelo seu cunho histórico e nacional, ou seja, são sediadas por uma nação e seus pressupostos.
10. Para cada tipologia de uma unidade de informação, faz-se necessário diferentes tipos de ______________, com suas respectivas faixas etárias e distintos interesses por informação e conhecimento.

1.9 CONCLUSÃO

Retomando *Ranganathan* e a atualização de suas leis, o ponto de maior importância e relevância é que as cinco leis são centralizadas no uso e no usuário da informação:

a) a informação é para o uso;

b) a cada usuário sua informação;

c) cada informação a seu usuário;

d) economize o tempo do usuário;

e) um sistema de informação é um organismo em crescimento.

Ou seja, a informação pode existir e ser usada de várias formas, mas a maneira como será gerenciada nos ambientes informacionais depende diretamente do usuário, ou seja, de quem a utilizará para realizar novas conexões e gerar conteúdos e conhecimentos. Esse é o desafio dos bibliotecários: planejar e gerenciar ambientes informacionais cada vez mais focados nos usuários e nos objetivos estabelecidos.

Dessa forma, a concepção de diversos tipos de ambientes informacionais se faz necessário na Sociedade da Informação, não somente pelo volume exponencial de informações existentes, mas pela necessidade de planejamento, formação de acervos, organização e categorização desses espaços visando o público-alvo, específico ou não, a quem se destina. Para entender melhor como isso ocorre, estudamos especialmente os autores Valentim, Campello, Figueiredo e Almeida Júnior, o que nos possibilitou atingir o objetivo da Unidade, que era apresentar conceitos, tipos, características e a funcionalidade de ambientes e fluxos informacionais.

RESUMO

O objetivo dessa unidade foi apresentar conceitos, tipos, características e a funcionalidade de ambientes informacionais.

Relembrando um pouco sobre os ambientes informacionais, eles são resultantes dos ambientes organizacionais e seu enfoque é a informação. Os fluxos informacionais se constituem em elemento essencial dos ambientes informacionais, ou seja, sem existir tais fluxos não há como existir um ambiente informacional, pois a informação permeia e perpassa cada parte ou etapa de um fluxo informacional.

Os ambientes informacionais, portanto, se relacionam com os níveis organizacionais: estratégico, tático e operacional, numa hierarquia preestabelecida. Está diretamente relacionado também a saberes e fazeres, tendo a informação como princípio, meio e fim de todos os seus processos e procedimentos.

Existem vários tipos de ambientes informacionais:

a) bibliotecas públicas;

b) bibliotecas universitárias;

c) bibliotecas escolares;

d) bibliotecas comunitárias;

e) bibliotecas especializadas, etc.

Entender cada tipologia de biblioteca nos ajuda não só a perceber a função social de cada uma, como também requer um conhecimento mais apurado da comunidade na qual a biblioteca está inserida, evidenciando principalmente suas necessidades, interesses e seus anseios por informação e hábitos culturais. Ter conhecimento das necessidades da comunidade é que propiciará o estabelecimento de diretrizes e ações que permitirão alcançar os resultados almejados com o fazer cultural, social e educacional.

Outro ponto estudado foi a relação da tecnologia e das bibliotecas: a evolução histórica das bibliotecas as agrupa em quatro eras:

a) Era I - Tradicional Moderna;

b) Era II - Automatizada;

c) Era III - Eletrônica;

d) Era IV - Digital e Virtual.

Em todas as épocas, as bibliotecas sempre foram dependentes da Tecnologia da Informação. A passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, o acesso a bases de dados bibliográficos armazenados nos grandes bancos de dados e o advento da biblioteca digital no final dos anos 1990, altamente dependentes das diversas Tecnologias de Informação, demonstram que, nos últimos 150 anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos.

Depois de conhecermos alguns espaços e suas funcionalidades, aprendemos um pouco sobre os Serviços de Informação. A designação Serviços de Informação é genérica e engloba: bibliotecas, arquivos, unidades

de informação, centros de documentação, centros de informação, etc. A designação depende do escopo de cada serviço, do tipo de acervo disponível e da própria cultura da entidade mantenedora.

Os Serviços de Informação prestam aos seus usuários serviços relacionados de acordo com a sua natureza:

a) SR, considerado como presencial ou clássico;

b) SRV;

c) SRI.

Nesse contexto, o bibliotecário precisa dominar um conjunto de técnicas e habilidades para a realização desse tipo de prestação de serviço ao usuário. Entretanto, muitas vezes, esse usuário é um especialista, possui sua própria linguagem, sua própria maneira de entender a informação e pesquisá-la. O bibliotecário ajuda a formular e a tornar mais precisa a consulta apresentada, orientando-o, procurando junto com ele ou apoiando e fornecendo um serviço significativo e diferenciado. Este serviço se assemelha a uma forma de acompanhamento e aconselhamento personalizado.

Vimos também os serviços e produtos dos quais os usuários de informação se beneficiarão. Nesse contexto, vimos a DSI. para disseminar informações para os usuários, os serviços de DSI possuem os seguintes elementos:

a) recursos informacionais (especialistas, informação técnica, científica, legal, cotidiana e *Internet*);

b) perfis dos usuários;

c) selecionador (humano ou automatizado) de recursos informacionais com base nos perfis dos usuários;

d) pacote informacional (relacionado aos recursos informacionais);

e) acesso às informações e avaliação (retroalimentação).

PRÓXIMA UNIDADE

Agora que você já está familiarizado com os Ambientes Informacionais, suas tipologias e serviços, vamos conhecer as redes e sistemas de informação que fazem com que essas unidades possam atuar de forma sistêmica e compartilhada, trazendo benefícios mútuos às redes envolvidas e ao público-alvo atendido num processo colaborativo. Até breve!